

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk sejauh mana penerapan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. Pengertian metode kualitatif menurut Miles dan Huberman (1994) menyatakan bahwa salah satu prosedur penelitian yang dihasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui metode kualitatif, dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui berfikir deskriptif adalah metode kualitatif. Metode deskriptif ini dibagi menjadi beberapa pendekatan yang akan digunakan nantinya seperti survei yang sangat penting dilakukan guna menambah informasi data dan faktual yang terjadi di lapangan. Adapula studi kasus, yang digunakan untuk melihat kembali latar belakang dan unit sosial yang ada dalam subjek penelitian. Pada kali ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

Penelitian ini bersumber dari pendapat orang lain yang disebut narasumber, baik itu berbentuk lisan maupun tertulis. Penelitian ini menganggap bahwa peneliti adalah instrument kunci dalam pengumpulan sumber-sumber data yang berkaitan dengan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng. Proses

pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya.

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan prima di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. Peneliti mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, fokus penelitian adalah mengenai faktor-faktor pelayanan publik yang prima menurut thoha (1995 : 181) antara lain :

#### **1. Faktor Individual**

- Kinerja yang dihasilkan
- Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
- Kualitas pekerjaan yang dihasilkan

#### **2. Faktor Sistem**

### **3.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Jl Bulak Banteng Lor 127 Surabaya.

Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena :  
*Pertama*, mendapatkan rekomendasi atau arahan dari pihak Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya.  
*Kedua*, lokasi

penelitian merupakan tempat magang peneliti sehingga lebih mudah dalam mencari data penelitian. *Ketiga*, lokasi yang mudah dijangkau oleh peneliti, baik dari segi perizinan penelitian, maupun dalam proses berlangsungnya penelitian.

### **3.4. Sumber Data**

Sumber data adalah para informan yang memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang diperoleh dari para informan dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian yang diteliti, yaitu melihat dari pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan, dan masyarakat yang merasakan langsung pelayanan prima yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan prima yang diberikan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Dalam Penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis data kualitatif yang berkaitan dengan masing-masing fokus penelitian yang sedang diamati. Penelitian ini menggunakan beberapa sumber data:

- a. Pengumpulan data – data primer
  
- b. Pengumpulan data – data sekunder

#### **3.4.1. Data Primer**

Kata-kata dan tindakan dari orang yang diwawancarai atau yang diamati merupakan sumber data utama dalam penelitian ini. Jenis data yang diambil dari data tertulis, pencatatan sumber data ini melalui wawancara dan pengamatan serta merupakan

gabungan dari melihat, mendengar dan bertanya. Data primer diperoleh dari Kelurahan Bulak Banteng Surabaya dan masyarakat sekitar yang bersinggungan

langsung dengan pelayanan prima yang diberikan instansi tersebut. Untuk hal ini wawancara dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. Berikut adalah tabel data primer berupa informan yang diwawancarai di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya :

No.	Nama	Keterangan
1.	Bapak Agus Setyo Harto, SE	Sekretaris Kelurahan
2.	Bapak Syamsuri	Kasi Pemerintahan Kelurahan
3.	Bapak Sandy	Masyarakat Penerima Layanan
4.	Bapak Taufiq	Masyarakat Penerima Layanan
5.	Ibu Dwi	Masyarakat Penerima Layanan
6.	Ibu Nova	Masyarakat Penerima Layanan

### 3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak yang tidak berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data sekunder yang digunakan penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang terkait

dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan penelitian sebagai data penunjang atau dijadikan sumber data kedua dimana referensi, peraturan data kebijakan, buku-buku literasi, ataupun (penelitian, jurnal, tesis), laporan evaluasi ataupun arsip-arsip lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, penelitian juga dapat menjelajahi informasi jaringan untuk menentukan sumber yang sesuai dan mengambil untuk mencatat informasi yang dibutuhkan.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal ini didasarkan pada kondisi dan konteks masalah yang dikaji. Dalam hal ini peneliti merupakan instrumen penelitian yang akan berinteraksi secara langsung dengan responden penelitian, bahkan untuk penggalan data yang menuntut partisipasi peneliti secara terbatas, keterlibatan peneliti menjadi suatu keharusan. Untuk itu teknik penelitian yang digunakan untuk menggali data adalah cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Pengertian lebih lanjut sebagai berikut :

#### **3.5.1. Wawancara**

Wawancara merupakan proses untuk memperoleh data atau keterangan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan dengan melalui kegiatan komunikasi verbal berupa percakapan, pada penelitian ini wawancara yang dilakukan tidak terstruktur dengan tujuan untuk menggali lebih jauh informasi yang ada dari sumber data. Wawancara ini penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. dalam

wawancara tidak terstruktur, belum mengetahui secara pasti data yang akan diperoleh sehingga penelitian lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden dan informan. dalam melakukan wawancara, penelitian ini menggunakan cara berputar-putar baru menukik yang pada awal

wawancara dibicarakan tentang hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, bila sudah terbuka kesempatan menanyakan yang menjadi tujuan.

### **3.5.2. Observasi**

Observasi menurut Creswell adalah proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Observasi juga berupa pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh sumber penelitian di lapangan, yang bertujuan memperoleh informasi dan gambaran secara jelas mengenai penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan adalah observasi aktif yaitu pengamatan langsung dan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

### **3.5.3. Dokumentasi**

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman). Dokumentasi juga dapat berupa pengumpulan data dengan cara membuat surat-surat, pengumuman, iktisar dan dokumen-dokumen lain. Dalam penelitian ini studi dokumentasi mempelajari dan menganalisa hasil survei pada saat dan sebelum kebijakan pemerintah kota Surabaya ditetapkan. Penulisan ini akan melakukan analisa mendalam

mengenai faktor-faktor penghambat dan pendorong mengenai pelaksanaan pelayanan prima, kaitannya Undang-Undang terkait dengan pelayanan prima yang diterapkan di instansi penelitian dan bagaimana hasil responsif masyarakat penerima layanan. Metode dokumentasi yang digunakan

dalam penelitian ini adalah data-data maupun foto yang diperoleh di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

### **3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.6.1. Teknik Analisis Data**

Teknik penelitian yang digunakan untuk menggali data adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sumber data terbagi dua, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-foto.

#### **3.6.2. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data yang akan didapat juga semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu dilakukan reduksi data. Reduksi data memiliki makna merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data berlangsung selama proses pengambilan data itu berlangsung, pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean,

meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

### **3.6.3. Penyajian Data**

Setelah mereduksi data, langkah yang dilakukan peneliti adalah melakukan penyajian data. Penyajian data dapat diartikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dalam merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

### **3.6.4. Verifikasi Data**

Langkah terakhir dalam pengumpulan data adalah verifikasi. Dari awal pendataan, peneliti mencari hubungan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, melakukan pencatatan hingga menarik kesimpulan. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan selalu mengalami perubahan selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Apabila kesimpulan yang dibuat didukung oleh data yang valid dan konsisten yang ditemukan peneliti di lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

## **3.7. Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenaran datanya. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji validitas internal, validitas eksternal, reliabilitas dan obyektivitas. Dalam penelitian kualitatif, validitas ini tidak memiliki konotasi yang sama



dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas yang berarti pengujian stabilitas dan konsistensi respon atau dengan generalisabilitas yang berarti

validitas eksternal atas hasil penelitian yang dapat diterapkan pada setting, orang, atau sampel yang baru dalam penelitian kuantitatif. Sebaliknya, validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain untuk proyek- proyek yang berbeda.

**HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN**